

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11) Publication number : 2002-140499
(43) Date of publication of application : 17. 05. 2002

(51) Int. Cl. G06F 17/60

(21) Application number : 2000-335691
(22) Date of filing : 02. 11. 2000

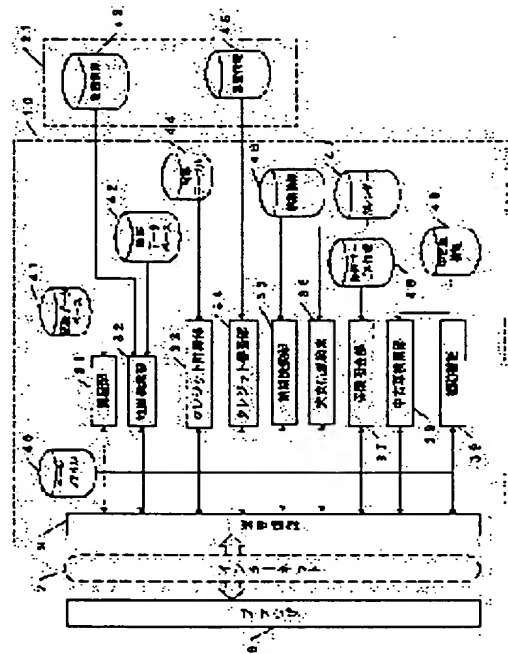
(71) Applicant : HONDA MOTOR CO LTD
(72) Inventor : IGARASHI KENICHI

(54) BUSINESS SUPPORTING SYSTEM

(57) Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To execute various functions for supporting business in real time by utilizing a portable telephone and the Internet.

SOLUTION: This business supporting system is realized on a server connectable through the Internet to the portable telephone provided with a connecting function to the Internet and a browser function for displaying information received through the Internet and is provided with a menu providing means for providing a business supporting menu for indicating the list of business supporting functions for the browser of the portable telephone, a storage device storing programs for executing the business supporting functions and data to be used by the programs and a business supporting function execution means for activating the program corresponding to the selected business supporting function and transmitting the processing result of the program to the browser in response to the selection of the business supporting function from the provided business supporting menu. Also, at the time of executing the business supporting function, the corresponding program can be downloaded.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 28. 09. 2001
[Date of sending the examiner's decision of rejection]
[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]
[Date of final disposal for application]
[Patent number]
[Date of registration]
[Number of appeal against examiner's decision of rejection]
[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]
[Date of extinction of right]

Copyright (C) ; 1998, 2003 Japan Patent Office

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 インターネットへの接続機能および該インターネットを介して受信した情報を表示するブラウザ機能を有する携帯電話にインターネットを介して接続されることのできるサーバー上に実現される営業支援システムであって、

前記携帯電話のブラウザに、営業支援機能の一覧を示す営業支援メニューを提供するメニュー提供手段と、

前記営業支援機能を実行するプログラムおよび該プログラムによって使用されるデータを格納する記憶装置と、
前記提供された営業支援メニューから営業支援機能が選択されたことに応答して、該選択された営業支援機能に対応するプログラムを起動し、該プログラムの処理結果を前記ブラウザに送信する営業支援機能実行手段と、
を備える営業支援システム。

【請求項 2】 前記営業支援メニューから営業支援機能が選択されたことに応答して、該選択された機能に対応するプログラムを前記携帯電話にダウンロードする営業支援機能配信手段を備え、該携帯電話上で該プログラムが稼働して営業支援機能を実行できるようにする請求項 1 に記載の営業支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 この発明は、携帯端末を利用して営業員を支援するシステムに関し、より具体的には、営業員が商品を販売するに際し、携帯電話およびインターネットを介して営業員に様々な機能を提供して営業活動を支援するシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】 営業員が顧客を訪問して営業活動を展開する際、従来はいわゆるベテランの営業員によって作成された営業のためのノウハウを記載した書類その他営業活動に必要な書類を携帯し、営業に役立たせていた。また最近では、紙の書類に代えてパーソナルコンピュータなどの携帯できる電子機器に必要な情報を電子データとして記憶しておき、営業活動を行う際に参照するか、または該電子機器をネットワークを介してサーバーに接続し、サーバーが管理しているデータを読み出したり、データをダウンロードして活用するようになってきている。

【0003】 このような営業活動を支援するためのシステムとして、たとえば、特開平 8-305747 号公報には、多数の保険商品の中から、個々の顧客に適した保険商品を抽出するシステムが記載されている。このシステムによると、保険商品名、その商品情報および該商品に適合しない絞り込み条件を予め格納しておき、さらに、顧客の年齢等の客観的情報および計画性の有無等の主観的情報を絞り込み条件として予め格納しておく。顧客への保険商品の提案時には、顧客の客観的情報および主観的情報が絞り込み条件となっている商品を除外した

保険商品を、提案商品として抽出する。

【0004】 また、営業員が携帯可能な営業支援のための装置として、特開平 8-194749 号公報には、携帯することのできる保険設計コンサルティング装置が記載されている。この装置はタッチペンを備えており、さらに保険設計に必要な情報および画面を予め格納している。営業員は、画面からタッチペンによって所望の選択肢を選択し、さらに文字等を記入することにより、顧客と面談しながら保険のコンサルティングを遂行する。

10 【0005】 さらに、特開平 6-231112 号公報には、営業支援システムに適用されるコンサルティング支援システムが記載されている。このシステムによると、画面から項目が選択されたことに応答して、コンサルティングに関する情報が解説画面として表示され、さらに解説画面内の選択肢が選択されたことに応答して、詳細な情報である参考解説画面が表示される。これらの画面から、所定のファンクションキーを押すことにより、用語の解説画面が表示される。

【0006】

20 【発明が解決しようとする課題】 営業活動を展開するにあたって、営業員は、通常紙ベースで顧客と商談し、その後営業所に帰ってから必要なデータを端末から打ち込み、必要な書類を印刷するというを行っているのが現状である。

【0007】 一方で、特開平 6-231112 号公報のようなシステムをノート型のパーソナルコンピュータに導入して営業活動を行ったり、または上記の特開平 8-194749 号公報のもののように所定の業務に専用に使用される携帯型端末を使用して営業活動を行ったりすることが普及してきている。しかしながら、これらの電子機器を使用して営業活動を行おうとすると、それぞれの電子機器にそれぞれの営業活動に必要なプログラムおよびデータを導入する必要がある。したがって、これらのプログラムおよびデータに対して変更が生じた場合には、すべての電子機器にプログラムおよび/またはデータを導入しなおさなければならず、これは大変工数のかかる作業である。また、サービスを向上させるために営業対象の商品の種類やサービス内容が増えていくにつれ、電子機器に格納するデータ量が増大し、電子機器の記憶容量を圧迫する。また、特開平 8-194749 号公報のもののような携帯型端末では汎用性が無く、携帯電話が普及してきている今日、営業員は営業支援用の端末と携帯電話とを持ち歩かなくてはならなくなる。

40 【0008】 また、上記特開平 6-231112 号公報および特開平 8-305747 号公報のもののような装置をオンラインで接続し、サーバーから必要に応じてデータをダウンロードすることも考えられるが、その場合には、端末装置をネットワークまたはインターネットを介してホストサーバーに接続しなければならず、そのためのインフラストラクチャが必要になり、さらに端末側

には通信ソフトが必要となる。

【0009】したがって、営業員が顧客と面談しながら営業活動に必要な機能をいつでも実行することができ、かつコストを抑制することができる営業支援システムが望まれている。

【0010】

【課題を解決するための手段】上記の課題を解決するため、請求項1に記載の発明の営業支援システムは、発明のインターネットへの接続機能および該インターネットを介して受信した情報を表示するブラウザ機能を有する携帯電話にインターネットを介して接続されることのできるサーバー上に実現され、携帯電話のブラウザに、営業支援機能の一覧を示す営業支援メニューを提供するメニュー提供手段と、営業支援機能を実行するプログラムおよび該プログラムによって使用されるデータを格納する記憶装置と、前記提供された営業支援メニューから営業支援機能が選択されたことに応答して、該選択された営業支援機能に対応するプログラムを起動し、該プログラムの処理結果を前記ブラウザに送信する営業支援機能実行手段とを備える、という構成をとる。

【0011】この発明によると、営業員は、専用の営業支援ツールとしての端末を持ち歩くことなく、既存の携帯電話およびインターネットを利用して様々な営業支援のための機能を利用することができるので、顧客の要望に応じてリアルタイムに様々な情報を取得し、それを顧客に提示することができる。

【0012】請求項2の発明は、請求項1の営業支援システムにおいて、営業支援メニューから営業支援機能が選択されたことに応答して、該選択された機能に対応するプログラムを前記携帯電話にダウンロードする営業支援機能配信手段を備え、該携帯電話上で該プログラムが稼働して営業支援機能を実行できるようにする、という構成をとる。

【0013】この発明によると、携帯電話からサーバーにアクセスし、サーバーにおいて様々な営業支援機能を起動したり、またはサーバーのデータを参照したりするだけでなく、営業支援機能を実現するプログラムを携帯電話にダウンロードすることができるので、必要に応じて携帯電話上でも営業支援機能を実行することができる。

【0014】

【発明の実施の形態】この発明に従う営業支援システムの以下に詳細に説明する実施形態は自動車に関わる営業活動を前提としているが、営業員が様々な商品およびサービスについて営業活動を行う際の営業支援システムに広く適用されることができる。

【0015】図面を参照し、この発明の実施の形態を説明する。図1は、この発明に従う営業支援システムを備えるネットワークの接続形態の全体図を示す。X社の営業員が携帯する携帯電話1は、通常の電話機能の他に、

インターネット2に接続できる通信機能、およびインターネットを介して受信した情報を表示するブラウザ機能を有している。したがって、営業員は、インターネットを介して電子メールをやりとりしたり、URLを指定して様々なWEBページにアクセスすることができる。

【0016】システム11は、X社の社内ネットワーク・システムを示す。この例では、社内LANによって構成されたイントラネット12にX社の複数のパーソナルコンピュータ13が接続されており、それぞれのパーソナルコンピュータ13から、内部設置サーバ14にアクセスすることができる。X社の社内システム11は、専用線15およびファイアウォール(FW)16を介して、X社のWEBサーバー4に接続されている。ファイアウォールは、パケットの選別機能を持つルータであり、パケットヘッダに含まれる送信元ホストアドレス、宛先ホストアドレス、およびプロトコルの種別などの情報を用いて、パケットの選別を行う。この実施例では、ファイアウォール16は、WEBサーバ4から社内システム11の内部設置サーバ14に向けられた送信を通し、その他の来信する通信は拒絶するよう設定されている。

【0017】WEBサーバー4はX社の社外に設けられたサーバーであり、インターネット2およびX社のシステム11に接続されている。WEBサーバー4は、営業支援システム10を備える。営業支援システム10は、記憶装置6および7を備えており、記憶装置6には、営業支援を実行するのに必要なプログラムおよびデータが格納され、記憶装置7には、携帯電話1のブラウザに表示されることのできる、営業支援システム用に作成されたWEBページが格納されている。これらのWEBページは、具体的にはHTML文書として格納されている。

【0018】他のWEBサーバー21は、X社のWEBサーバー4とは異なるサーバーを示しており、インターネット2に接続されている。他のWEBサーバー21は、異なる会社のサーバー、および営業支援システム10が備わるサーバー4とは異なるX社のサーバーを含む。記憶装置7に記憶されたWEBページに、WEBサーバー21のアドレス(URL)をリンクづけることにより、該WEBページからWEBサーバー21のプログラム/データ22を参照することができる。

【0019】こうして、携帯電話1は、WEBサーバー4の営業支援システム10にアクセスすることができ、営業支援システム10は、携帯電話1のブラウザに様々なWEBページ7を提供することができる。携帯電話1は、提供されたWEBページを介して、営業支援システム10の記憶装置6に格納されたデータを参照したり、記憶装置6に格納されたプログラムを起動したりすることができる。携帯電話1のブラウザに提供されたWEBページが他のWEBサーバー21にリンクづけられている場合には、該WEBサーバー21のプログラム/デー

タ22が参照される。また、携帯電話1のブラウザに提供されたWEBページが社内システム11の内部設置サーバー14にリンクづけられている場合には、該サーバー14のプログラム/データを参照することもできる。また、サーバー4、21または14にあるデータを、携帯電話1にダウンロードして、携帯電話1のメモリに格納することもできる。

【0020】また、WEBサーバー4のアプリケーションを携帯電話1にダウンロードして、携帯電話1上で営業支援機能を起動させることができる。これは、たとえば、ハードウェアに依存しないJava仮想マシンを携帯電話1に搭載することにより実現される。この場合、所望の営業支援機能を実行するときに、対応するアプリケーションがサーバーから携帯電話にダウンロードされる。実行時にダウンロードされるので、事前に携帯電話にアプリケーションを導入しておく必要がない。

【0021】一方、X社のパーソナルコンピュータ13も携帯電話1と同様に、WEBサーバー4の営業支援システム10にアクセスして、WEBサーバー4の記憶装置6に格納されたデータを参照したりプログラムを起動したりすることができる。さらに、X社のパーソナルコンピュータ13は、WEBサーバー4の営業支援システム10において使用されるプログラム/データ/ページを作成/更新して、内部設置サーバー14からWEBサーバー4にアップロードすることができる。アップロードされたプログラム/データは記憶装置6に、ページは記憶装置7に記憶される。

【0022】この実施例では、X社の社内システム11の外部に設置されたX社のWEBサーバー4に営業支援システム10が設けられているが、この実施形態に限定されるものではなく、営業支援システム10のWEBページ7のみをWEBサーバー4に設け、その他のプログラムおよびデータ6をX社の社内システム11に設けることもできる。

【0023】図1に示されるように、営業支援システム10に必要なプログラムおよびデータは、営業員が持ち歩く携帯電話1には格納されておらず、すべてX社のWEBサーバー4の営業支援システム10、社内システム11の内部設置サーバー14、または他社サーバー21に格納されている。営業員は、携帯電話1のブラウザに表示された営業支援メニューから選択するだけで、必要な時に必要な機能、たとえばいずれかのサーバーのプログラムを起動してデータを参照したり、いずれかのサーバーのデータをダウンロードしたりなどを実行することができる。また、必要に応じて、サーバーのプログラムをダウンロードして携帯電話1上で営業支援機能を実行させることもできる。既存のネットワークであるインターネットおよび汎用性の高い携帯電話を使用して営業支援機能をいつでもどこでも実行することができるので、専用端末に比べてコストを低く抑えることができ、しか

も利便性が高い。さらに、営業支援に必要なプログラムおよびデータはサーバーで一元管理されているので、これらに変更が生じた場合のメンテナンスの手間を軽減することができる。

【0024】図2は、営業支援システム10のより詳細な構成を示すブロック図である。ブラウザ8は、図1に示される携帯電話1のブラウザに対応する。しかし、図1を参照して述べたように、X社の社内システム11のパーソナルコンピュータ13のブラウザにも、図2の営業支援システム10を適用することができる。ブラウザ8は、インターネット2を介して営業支援システム10に接続されている。

【0025】営業支援システム10は送受信部9を備え、送受信部9は、ブラウザ8から送られてきたデータの受信、および営業支援システム10からのブラウザ8へのデータの送信を制御する。認証部31は、営業員が営業支援システム10にログオンする際の認証を実行する。地図検索部32は、顧客名、住所等をキーとして地図を検索する。クレジット計算部33は、顧客のクレジットの要望に応えるために様々な観点からクレジット計算を行う。クレジット審査部34は、顧客の信用情報を照会してクレジットの審査を行う。納期検索部35は、顧客が購入した車両の納期を検索する。大安仏滅検索部36は、大安および仏滅に相当する日を検索する。保険照会部37は、様々な損害保険の商品および該商品のサービス内容を照会する。中古車検索部38は、X社が取り扱う中古車を検索する。

【0026】営業支援システム10は、ページファイル40を備える。ページファイル40には、営業支援システム10が携帯電話1のブラウザ8に提供するそれぞれのWEBページがファイルとして格納されており、それぞれのページは、典型的にはHTMLで記述されている。

【0027】認証データベース41は、営業員が営業支援システム10に入るためのログオン情報を格納する。図3は、認証データベース41のレコードの例を示し、該レコードは、販売店コード、拠点コード、営業コードおよびパスワードのフィールドを有する。販売店コードは営業員が所属する販売店を識別するコードであり、たとえば2桁で都道府県、次の2桁で市区群、残り3桁を運番としたコード体系を有する。拠点コードは、営業員が属する営業所の拠点を識別するコードを示す。営業コードおよびパスワードは、営業員に固有に割り振られたコードを示す。

【0028】顧客データベース42は、顧客に関する情報を格納する。図4は顧客データベース42のレコードの例を示し、該レコードは、顧客コード、顧客名、フリガナ、性別、生年月日、郵便番号、住所、住所フリガナ、電話番号、職業、勤務先、勤務先住所、勤務先電話番号、購入車両情報、駐車場情報のフィールドを有す

る。購入車両情報フィールドは、実際にはさらに複数のフィールドを有しており、たとえば購入した車両の車名、型式、車台番号、車両番号等を格納する。駐車場情報フィールドも、実際には複数のフィールドを有しており、駐車場住所、駐車場所有者の名前、住所および電話番号、駐車場契約期間、駐車場契約日等を格納する。

【0029】地図情報43は、他のWEBサーバー21に配置されたデータベースであり、広域地図（たとえば、東京都〇〇区××1丁目のレベル）だけでなく、広域地図をさらに細分化した狭域地図（たとえば、東京都〇〇区××1丁目△番地△号のレベル）をも格納する。

【0030】利率テーブル44は、クレジットを計算する時に適用される実質年率を格納する。図5に、利率テーブル44の例を示す。省略時値の実質年率は5.6%であり、その他に車両の種類、支払い回数および適用される実質年率が対応づけて格納されている。このように、車両の種類、支払い回数などに従って実質年率が異なる値に設定される場合には、利率テーブル44を設けて、営業員が検索できるようにする。

【0031】審査情報45は、この実施例では他のサーバー21に配置されており、顧客がクレジットを申し込む際の審査に係る様々な情報を格納する。たとえば、審査情報45は、クレジット会社が所有している情報、および該クレジット会社が他の専門の信用情報機関から提供された情報を格納する。

【0032】上記データベースに含まれるフィールドの種類は単なる例であり、他のフィールドを含めることは任意である。また、それぞれのデータベースが配置される場所は図2の実施例に限定されるものでなく、異なるサーバーに配置することができる。

【0033】納期情報46は、車両の納期に関する情報を格納する。カレンダー47は、カレンダー、およびそれぞれの日にちについての大安、仏滅などの六曜の情報を格納する。保険サービス情報48は、車両の任意保険の商品に関する情報を格納する。中古車情報48は、X社が取り扱う中古車についての情報を格納する。

【0034】営業支援システムへのログオン

図6は営業支援システムの認証処理を示すフローチャートであり、認証部31によって実行される。営業員は最初に、営業支援システム10のホームページのURLを指定してインターネットに接続する。URLは、予め携帯電話に登録しておくことができる。携帯電話からのアクセス要求に回答して、営業支援システム10の認証部31は、ページファイル40からログオン画面を抽出し、携帯電話1のブラウザ8に送信する（71、72）。ログオン画面の例を図7の（a）に示す。ログオン画面には、販売店コード、拠点コード、営業コード、パスワードの4項目が表示されており、営業員は、これらを1つずつ選択して入力することができる。たとえば、販売店コードを選択することにより販売店コードの

入力画面が表示されるので、7桁の販売店コードを入力する。こうして、4項目すべてについて入力した後、送信ボタンを押すことにより、認証情報は営業支援システム10に送信される。

【0035】認証部31は認証情報を受信し（73）、受信した認証情報が、認証データベース41に格納された情報と一致しているかどうか判断する（74）。一致していれば認証がOKされたと判断し、認証部31はページファイル40からメインメニューを抽出し、ブラウザ8に送信する（75）。一致しなければ認証が拒否されたと判断し、その旨を示す通知メッセージ用のページをページファイル40から抽出し、ブラウザ8に送信する（76）。図7の（b）に、メインメニューの表示例を示す。

【0036】図8に、営業支援システム10のメニュー体系を示す。メインメニューには、地図検索52、クレジット計算53、クレジット審査54、納期検索55、大安/仏滅検索56、損害保険57、中古車検索58および補助機能59のメニュー項目があり、このうちメニュー52～58は、図2の機能ブロック32～38にそれぞれ対応する。さらに、この実施例では、地図検索52は、顧客名検索、住所検索、電話番号検索、郵便番号検索、駅名検索のサブメニュー61が関連づけられている。クレジット計算53には、月々の支払い、所要資金、支払い回数、ボーナス加算額のサブメニュー62が関連づけられている。損害保険57には、いくつかの損害保険会社名がサブメニュー63として関連づけられている。さらに、補助機能59には、消費税計算、レート変換、利率検索というサブメニュー64が関連づけられている。

【0037】メインメニュー50のこれらのメニュー項目から所望の機能が選択されると、選択された機能に対応するプログラムが起動され、サーバーにおいて処理が実行される。以下に、それぞれの機能について説明する。

【0038】地図検索

図18は、地図検索部32によって実行されるフローチャートを示す。営業員は、地図を検索したいと所望する場合には、メインメニューから「地図検索」を選択し、送信する。それに応答して地図検索部32が起動される。地図検索部32は、図9の（a）に示されるようなサブメニューをブラウザ8に送信する（81）。サブメニューから明らかなように、営業員は、顧客名、住所、電話番号、郵便番号、駅名から地図を検索することができる。さらに、営業員は「その他」を選択することにより、たとえば目標物（市役所、警察署など）から地図を検索することもできる。

【0039】営業員は、顧客を訪問する際に顧客住所を地図で確認するため、サブメニューから顧客名検索を選択して送信する。それに応答して、地図検索部32は、

ページファイル40から「顧客入力」画面を抽出し、ブラウザ8に送信する(82、83)。この画面の例を図9の(b)に示す。営業員は、所望の顧客名を入力して送信する。顧客名はフルネームで入力する必要はなく、ひらがな、カタカナ、または漢字の頭文字のみを入力することができる。地図検索部32は、入力された顧客名を受信し、受信した顧客名に一致するすべてのレコードを顧客データベース42から抽出し、ブラウザ8に送信する(84)。送信されてきた顧客名の一覧を示す画面の例を図9の(c)に示す。営業員は、送信されてきた顧客名の一覧から所望の顧客を選択し、送信する。

【0040】地図検索部32は、選択された顧客名をキーとして顧客データベース42をアクセスし、該顧客の住所を抽出する(85)。次に、地図検索部32は、抽出した顧客の住所をキーとして地図情報43をアクセスし、該顧客の住所付近の地図データを抽出し、送信する(86)。こうして、図9の(d)に示されるように、ブラウザ8には顧客の住所付近の地図が表示される。営業員は、ブラウザに表示された地図を参照しながら、顧客を訪問することができる。このとき、営業員は、携帯電話のキーを操作することにより、地図の縮尺を切り換えることができ、さらに東西南北に地図を移動させることができる。

【0041】クレジット計算

図19は、クレジット計算部33によって実行されるフローチャートを示す。顧客は、車両を購入するのにクレジットを組むと月々の支払い額がどうなるのか、支払い額の合計はどうなるのかを即座に知りたいと欲することが多い。そのような場合、営業員は、メインメニューからクレジット計算を選択し、送信する。それに応答してクレジット計算部33が起動される。クレジット計算部33は、図10に示されるようなサブメニューをページファイルから抽出し、ブラウザ8に送信する(91)。このサブメニューに示されるように、営業員は、月々の支払額、所要資金、支払い回数、ボーナス加算額というように様々な観点からクレジット計算を行うことができる。

【0042】資金、支払い回数、ボーナス加算額から、月々の支払いがいくらになるかを計算したいと欲する場合には、サブメニューから「月々の支払額」を選択し、送信する。それに応答して、クレジット計算部33は、月々の支払額用の入力画面をページファイル40から抽出し、該入力画面の実質年率フィールドに、利率テーブル44から抽出した省略時値の利率を設定する。その後、該省略時値の利率が設定された入力画面をブラウザ8に送信する(92、93)。図11の(a)に、この入力画面の例を示す。実質年率の入力フィールドに、利率テーブル44から抽出された省略時値の実質年率が表示されている。営業員は、それぞれの入力フィールドにデータを入力し、送信する。適用する実質年率が省略時

値のものと異なる場合には、営業員は、異なる実質年率を入力することができる。クレジット計算部33は、受信した入力データに基づいて、月々の支払額を求め、算出した結果をブラウザ8に送信する(94)。この算出結果を示す画面の例を図11の(b)に示す。

【0043】月々の支払額、ボーナス加算額および支払い回数から、全体の支払い資金がいくらになるかを計算したいと欲する場合には、図10に示されるサブメニューから「所要資金」を選択し、送信する。それに応答して、クレジット計算部33は、所要資金用の入力画面をページファイル40から抽出し、該入力画面の実質年率フィールドに、利率テーブル44を参照して省略時値の利率を設定する。その後、該入力画面をブラウザ8に送信する(95、96)。図11の(c)に、入力画面の例を示す。営業員は、それぞれの入力フィールドにデータを入力し、送信する。クレジット計算部33は、受信した入力データに基づいて所要資金を算出し、算出した結果をブラウザ8に送信する(97)。この算出結果を示す画面の例を図11の(d)に示す。

【0044】所要資金、月々の支払額、ボーナス加算額から、支払い回数が何回になるかを算出したいと欲する場合には、図10に示されるサブメニューから「支払回数」を選択し、送信する。それに応答して、クレジット計算部33は、支払い回数用の入力画面をページファイル40から抽出し、利率テーブル44を参照して省略時値の利率を入力画面の実質年率フィールドに設定し、その後該入力画面をブラウザ8に送信する(98、99)。図11の(e)に、入力画面の例を示す。営業員は、それぞれの入力フィールドにデータを入力し、送信する。クレジット計算部33は、受信した入力データに基づいて支払い回数を算出し、結果をブラウザ8に送信する(100)。この算出結果を示す画面例を図11の(f)に示す。

【0045】所要資金、月々の支払額、支払い回数から、ボーナス加算額がいくらになるかを算出したいと欲する場合には、図10に示されるサブメニューから「ボーナス加算額」を選択し、送信する。これに応答して、クレジット計算部33は、それに応答して、クレジット計算部33は、ボーナス加算額用の入力画面をページファイル40から抽出し、利率テーブル44を参照して省略時値の利率を実質年率フィールドに設定し、その後該入力画面をブラウザ8に送信する(101、102)。図11の(g)に、入力画面の例を示す。営業員は、それぞれの入力フィールドにデータを入力し、送信する。クレジット計算部33は、受信した入力データに基づいてボーナス支払額を算出し、結果をブラウザ8に送信する(103)。この算出結果を示す画面例を図11の(h)に示す。

【0046】クレジット審査

図20は、クレジット審査部34によって実行されるフ

ローチャートを示す。営業員は、顧客がクレジットを希望する場合、その場で顧客の審査を実行することができる。これは、顧客がクレジットを組むことができるかどうかを判断するために行われる審査である。この実施例では、審査情報 44 に格納された、クレジット会社が保有する情報、および他の専門の個人信用機関が保有する情報に基づいて審査を実行する。審査は様々な観点から行うことができ、他の審査情報を加味して行うことは任意である。

【0047】営業員は、メインメニューから「クレジット審査」を選択し、送信する。それに応答して、クレジット審査部 34 が起動される。クレジット審査部 34 は、クレジット審査用の入力画面をページファイル 40 から抽出し、ブラウザ 8 に送信する。入力画面の例を図 12 に示す。営業員は、それぞれの入力フィールドにデータを入力し、送信する。審査には多少時間がかかるので、入力画面の返信先 Tel フィールドに電話番号を入力することにより、審査結果は後でその電話番号にかかってくるようにすることができる。または、入力画面に電子メールフィールドを設け、審査結果を電子メールで受け取るようにすることもできる。

【0048】クレジット審査部 34 は、受信した入力データに基づいて審査情報 44 をアクセスし、顧客を特定する。その後、審査情報 44 に含まれる該顧客の借入希望額、勤務会社、勤続年数、年齢、返済比率、取引内容、信用情報などの情報に基づいて、受信した入力データの所要資金および支払い回数が許容されるかどうか判断する。クレジット審査部 34 は、審査結果を携帯電話 1 に送信する。送信は、電子メール、またはその他のメッセージの手法を使用して任意の方法で行うことができる。クレジット会社の担当者が、審査結果を確認して携帯電話に電話をかけるようにしてもよい。クレジット審査に関する情報は個人情報であるので、インターネットを介した情報のやりとりは、暗号化などのセキュリティをかけて行われる。

【0049】このように、クレジットの審査もその場で実行することができるので、顧客のクレジット計画を効率よく検討することができる。上記のクレジットの計算および審査の実施例は、他のローン計算およびリース計算にも適用することができる。

【0050】納期検索

図 20 は、納期検索部 35 によって実行されるフローチャートを示す。営業員は、顧客が購入する車両の納期を確認したいと欲する場合には、メインメニューから納期検索を選択する。納期とは、工場から営業所に納入することのできる日をいう。それに応答して、納期検索部 35 が起動される。納期検索部 35 は、納期検索のための入力画面をページファイル 40 から抽出し、ブラウザ 8 に送信する (121)。入力画面の例を図 13 の (a) に示す。営業員は、入力画面から車名、型式、ミッシヨ

ンおよび車体色を入力し、送信する。これらの入力フィールドすべてにデータを入力する必要はなく、またフルスペルで入力する必要もない。納期検索部 35 は、入力されたデータを受信し、該受信したデータに一致するすべてのレコードを納期情報 46 から抽出し、ブラウザ 8 に送信する (122)。送信されてきた該当車一覧を示す画面の例を図 13 の (b) に示す。営業員は、送信されてきた該当車一覧から所望の車種を選択し、送信する。納期検索部 35 は、選択された車種をキーとして納期情報 46 をアクセスし、該車種の在庫の有無および納期予定日を抽出し、ブラウザ 8 に送信する (123)。納期検索結果の画面の例を図 13 の (c) に示す。

【0051】こうして、営業員は、即座に顧客が購入する車両の納期を知ることができる。納期情報 46 を、X 社の生産システムと連携させることにより、確度の高い納期情報を得ることができる。

【0052】大安／仏滅検索

図 21 は、大安／仏滅検索部 36 によって実行されるフローチャートを示す。車両を顧客に納車する場合、大安 (さもなければ友引) の日が好ましく、特に仏滅の日は避けなければならない。そこで営業員は、納期予定日以降で大安または友引の日を検索するために、メインメニューから「大安／仏滅検索」を選択し、送信する。それに応答して、大安／仏滅検索部 36 が起動される。大安／仏滅検索部 36 は、大安／仏滅検索のための入力画面をページファイル 40 から抽出し、ブラウザ 8 に送信する (131)。入力画面の例を図 14 の (a) に示す。営業員は、たとえば上記の納期検索によって抽出された納期予定日の年および月を入力し、送信する。それに応答して大安／仏滅検索部 36 は、カレンダー情報 47 をアクセスして、入力された年／月の大安の日および仏滅の日を抽出し、ブラウザ 8 に送信する (132)。検索結果の画面の例を図 14 の (b) に示す。こうして営業員は、納期予定日以降の大安の日の中から、顧客の都合のいい日を、顧客を訪問しながら即座に選択することができる。

【0053】保険照会

図 22 は、保険照会部 37 によって実行されるフローチャートを示す。車を購入するときは、自賠責保険の他に、任意保険の損害保険に加入することが多い。それぞれの保険会社から様々な損害保険の商品が売り出されており、それぞれの保険商品にはサービス、保険金額において違いがある。したがって、それらの保険商品の中から顧客のニーズに適合した保険商品を選択するのが好ましい。

【0054】営業員は、保険の種類、サービス内容、および保険金額を照会しようと欲するときは、メインメニューから「損害保険」を選択し、送信する。それに応答して、保険照会部 37 が起動され、保険照会部 37 は、損害保険のサブメニューに対応するページをページファ

イル40から抽出し、ブラウザ8に送信する(141)。このサブメニューの画明の例を図15の(a)に示す。

【0055】営業員は、それぞれの保険会社を選択することにより、選択した保険会社の損害保険の商品一覧を参照することができる。たとえば、「〇〇会社」を選択して送信すると、保険照会部37は、保険情報48から〇〇会社の保険商品の一覧を抽出し、ブラウザ8に送信する(142)。こうして送信された保険商品の一覧画面の例を図15の(b)に示す。営業員は、それぞれの保険商品を選択することにより、それぞれの保険商品のサービス内容を参照することができる(143)。図15の(c)は、図15の(b)の商品Aが選択されたことに応答して、ブラウザ8に送信される画面の例を示す。この画面において、下線と共に表示されている対人補償、対物補償、A特約、B特約などを選択して送信することにより、それぞれの補償内容、特約内容の詳細を見ることができる。また、保険料試算を選択して送信することができ、これに応答して保険照会部37は、保険料を試算するための画面(図示せず)をブラウザ8に送信する。営業員は、その画面において、顧客の保険料を試算することができる。こうして、顧客のニーズを聞きながら適切な任意保険を顧客に紹介することができる。

【0056】他の実施例では、最初に保険会社の一覧を表示するのではなく、たとえばPAP(自家用自動車保険)またはSAP(車両保険)について各保険会社の商品名の一覧を表示するようにしてもよい。

【0057】中古車検索

図23は、中古車検索部38によって実行されるフローチャートを示す。営業員は、顧客が所望する中古車を検索したいと欲する場合には、メインメニューから中古車検索を選択する。これに応答して、中古車検索部38が起動される。中古車検索部38は、中古車検索のための入力画面をページファイル40から抽出し、ブラウザ8に送信する(151)。入力画面の例を図16の(a)に示す。営業員は、入力画面から車名、タイプ(4ドアセダン、2ドア、ハッチバック、商用車、軽等の区別)、排気量を入力し、送信する。入力フィールドに右横についているボタンを選択することにより、車名、タイプおよび排気量の選択項目が表示されるので、それらを選択することにより入力フィールドにデータを入力することができる。また、これらの入力フィールドのすべてにデータを入力する必要はない。

【0058】中古車検索部37は、入力されたデータを受信し、該受信したデータに一致するすべてのレコードを中古車情報49から抽出し、ブラウザ8に送信する

(152)。送信されてきた中古車一覧を示す画面の例を図16の(b)に示す。営業員は、送信されてきた中古車一覧から所望の車両を選択し、送信する。中古車検索部38は、選択された車両をキーとして中古車情報4

9をアクセスし、該車両の詳細な情報を抽出し、ブラウザ8に送信する(153)。中古車の詳細な情報の画面例を図16の(c)に示す。こうして、営業員は、携帯電話のブラウザから、顧客が所望する中古車を顧客を訪問しながら検索することができる。

【0059】補助機能

営業員は、メインメニューから「補助機能」を選択することができる。これに応答して補助機能部39が起動され、該補助機能部39は、「補助機能」のサブメニューをページファイル40から抽出し、ブラウザ8に送信する。サブメニューの画面例を図17の(a)に示す。

【0060】消費税計算を実行する場合には、サブメニューから消費税計算を選択する。これに応答して、補助機能部39は、ページファイル40から消費税計算のための入力画面を抽出し、ブラウザ8に送信する。入力画面の例を図17の(b)に示す。営業員は、税込み価格から本体価格を算出した場合には上部のフィールドに税込み価格の金額を入力し、一方本体価格から税込み価格を算出したい場合には下部のフィールドに本体価格の金額を入力し、送信する。これに応答して、補助機能部39は、本体価格または税込み価格を算出し、結果をブラウザ8に送信する図17の(c)に、本体価格から消費税込みの価格を取得した画面の例を示す。

【0061】実質年率からアドオン率を求める場合には、サブメニューからレート変換を選択する。これに応答して、補助機能部39は、ページファイル40からレート変換の入力画面を抽出し、ブラウザ8に送信する。入力画面の例を図17の(d)に示す。営業員は、実質年率および支払い回数を入力し、送信する。これに応答して、補助機能部39は、予め決められた変換式に従って実質年率をアドオン率に変換し、変換結果をブラウザ8に送信する。図17の(e)に、変換結果の画面の例を示す。

【0062】利率テーブル44を検索する場合には、サブメニューから利率テーブル検索を選択する。これに応答して、補助機能部39は、ページファイル40から利率テーブル検索のための入力画面を抽出し、ブラウザ8に送信する。入力画面の例を図17の(f)に示す。営業員は、検索ワードおよび/または支払い回数を入力し、送信する。検索ワードには、車名、顧客名など任意のワードを入力することができる。支払い回数は、入力フィールドの右横に設けられた下付ボタンを選択することにより、予め決められた選択項目を入力データとして選択することもできる。検索ワードおよび支払い回数のどちらかを入力するだけでもよい。補助機能部39は、受信したデータに基づいて利率テーブル44を検索し、該当するレコードを抽出し、ブラウザ8に送信する。たとえば検索ワードに「A」とのみ入力された場合には、補助機能部39は、利率テーブル44の項目フィールドの中に「A」が含まれるすべてのレコードを抽出し、ブ

ブラウザ 8 に送信する。このとき、現在の省略時値の実質年率も併せて表示する。こうして、顧客が購入する車両の実質年率が、省略時値と異なるかどうかを判断することができ、異なる場合には、検索された実質年率を使用して、上記のクレジット計算を実行する。

【0063】このように、営業支援メニューから所望の機能を選択するだけで、営業員は、顧客を訪問しつつ、顧客に適切なクレジット計画を検討したり、顧客のニーズに適合した保険を照会したりなどの営業活動を展開することができる。顧客に依頼されるたびに営業所に戻ってデータを取得したり、様々な所に電話して情報を確認したりすることなく、顧客に依頼されたその場で顧客に情報を提示することができる。

【0064】図 1 を参照して述べたように、営業支援機能に対応するアプリケーションを、必要に応じて携帯電話にダウンロードして、携帯電話上で実行することもできる。たとえば、上記のクレジット計算を行うとき、メインメニューから「クレジット計算」が選択されたことに応答して、クレジット計算部 33 は、対応するプログラムおよびデータを携帯電話上にダウンロードする。営業員は、図 11 に示されるような入力画面からデータを
10 入力し、ブラウザに表示された「計算」ボタンを選択することにより、携帯電話上でクレジット計算を実行することができる。この場合、計算を行うたびにサーバーに接続する必要がなくなるので、クレジット計算を実行するパフォーマンスが向上し、より効率の良いサービスを顧客に提供することができるようになる。

【0065】

【発明の効果】この発明によると、営業員は、顧客の要望に応じてリアルタイムに様々な情報を取得し、それを
20 顧客に提示することができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】この発明の一実施例における営業支援システムのネットワーク接続形態の全体を示すブロック図。

【図 2】この発明の一実施例における営業支援システムの全体を示すブロック図。

【図 3】この発明の一実施例における認証データベースのデータ構造の例を示す図。

【図 4】この発明の一実施例における顧客データベースのデータ構造の例を示す図。

【図 5】この発明の一実施例における利率テーブルのデータ構造の例を示す図。

【図 6】この発明の一実施例における認証処理を示すフローチャート。

【図 7】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示される (a) ログオン画面、(b) メインメニューの画面の例を示す図。

【図 8】この発明の一実施例における営業支援機能のメニュー体系を示す図。

【図 9】この発明の一実施例における携帯電話のブラウ

ザに表示される (a) 地図検索のサブメニュー、(b) 顧客名入力画面、(c) 顧客名一覧、(d) 顧客住所に対応する地図、の画面の例を示す図。

【図 10】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示されるクレジット計算のサブメニューの画面の例を示す図。

【図 11】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示される、(a、b) 月々の支払いの入力および出力画面、(c、d) 所要資金の入力および出力画面、
10 (e、f) 支払い回数を入力および出力画面、

(g、h) ボーナス加算額の入力および出力画面、の例を示す図。

【図 12】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示されるクレジット審査の入力画面の例を示す図。

【図 13】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示される、(a) 納期検索の入力画面、(b) 該当車種の一覧画面、(c) 納期検索結果画面の例を示す図。

【図 14】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示され (a) 大安/仏滅検索の入力画面、
20 (b) 大安/仏滅検索の検索結果の画面の例を示す図。

【図 15】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示される、(a) 損害保険のサブメニュー、(b) 保険商品の一覧、(c) 保険商品の詳細の画面の例を示す図。

【図 16】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示される、(a) 中古車検索の入力画面、
30 (b) 該当車一覧、(c) 中古車の詳細の画面の例を示す図。

【図 17】この発明の一実施例における携帯電話のブラウザに表示される、(a) 補助機能のサブメニュー、(b、c) 消費税計算の入力および出力画面、(d、e) レート変換の入力および出力画面、(f、g) 利率
検索の入力および出力画面の例を示す図。

【図 18】この発明の一実施例における地図検索機能を示すフローチャート。

【図 19】この発明の一実施例におけるクレジット計算機能を示すフローチャート。

【図 20】この発明の一実施例におけるクレジット審査機能を示すフローチャート。

【図 21】この発明の一実施例における納期検索機能を示すフローチャート。

【図 22】この発明の一実施例における大安/仏滅検索機能を示すフローチャート。

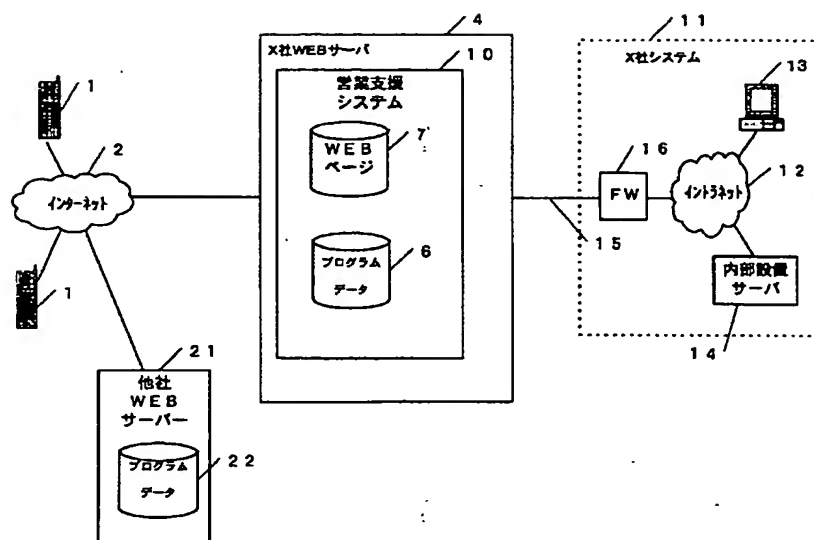
【図 23】この発明の一実施例における保険照会機能を示すフローチャート。

【図 24】この発明の一実施例における中古車検索機能を示すフローチャート。

【符号の説明】

- 43 地図情報
45 審査情報
48 保険サービ

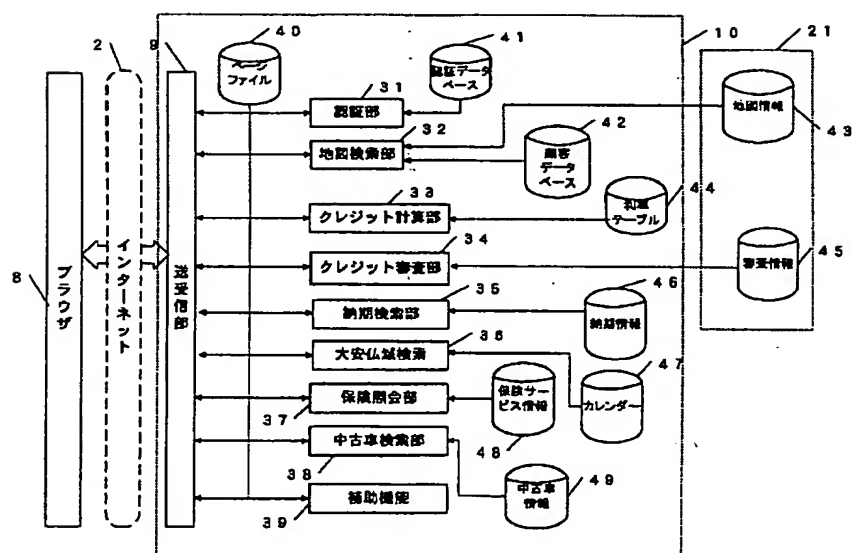
【例 3】



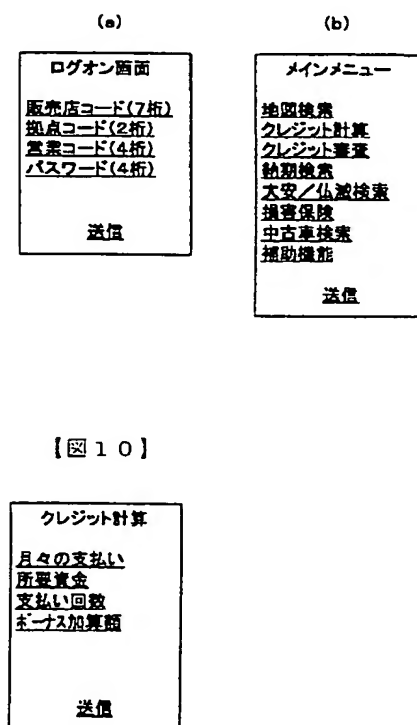
【圖 5】

項目	支払回数	実質年率
名賄時値	—	5.6
AAA率	36	5.6
BBB率	36	4.6
BBB率	60	4.6
CCC率	36	3.7

【图7】



【圖 10】



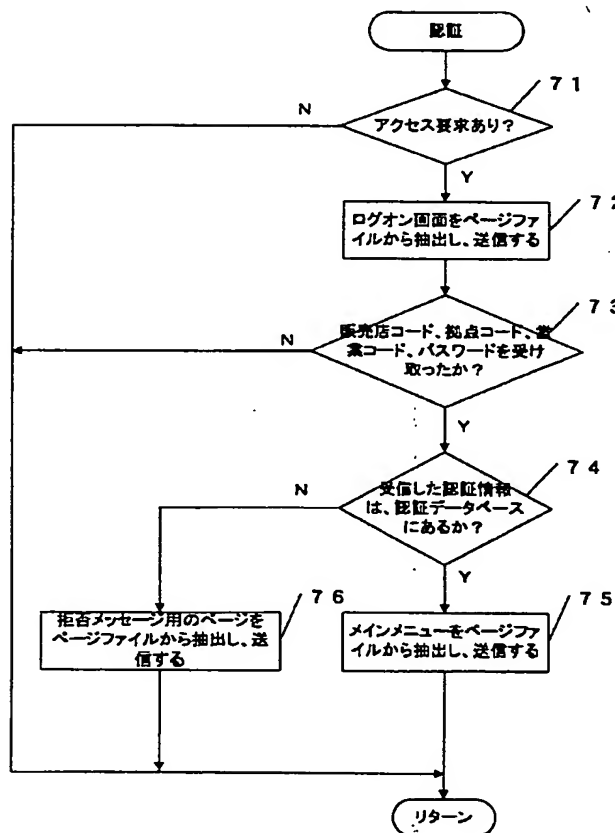
【図4】

顧客データベースのレコード

顧客 コード	顧客名	フリガナ	性別	生年月日	郵便番号	住所	住所 フリガナ	電話番号

職業	勤務先	勤務先 住所	勤務先 住所フリ ガナ	勤務先 電話番号	購入車両 情報	駐車場 情報

【図6】



【図14】

<p>(a)</p> <p>大安/仏滅表</p> <p>検索年月</p> <p>12 年 08 月</p> <p>送信</p>	<p>(b)</p> <p>検索結果</p> <p>2000年08月</p> <p>大安 2 8 14 20 26</p> <p>仏滅 7 13 19 25</p>
---	--

【図9】

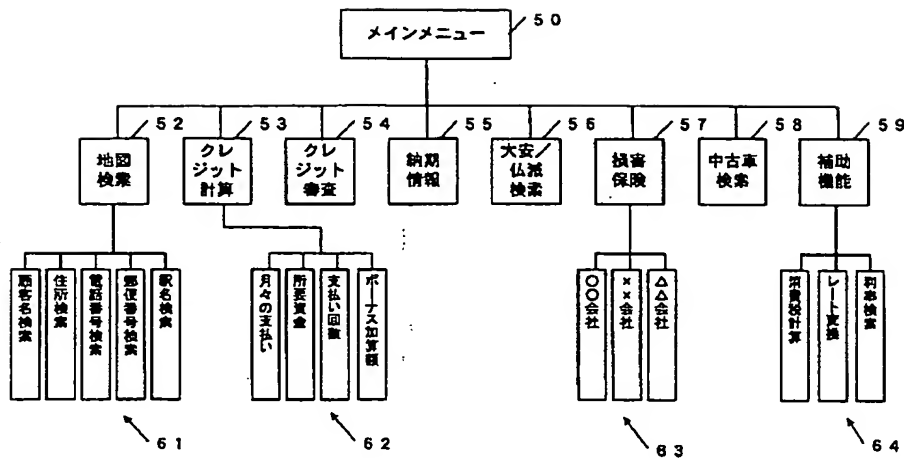
<p>(a)</p> <p>地図検索</p> <p>顧客名検索 住所検索 電話番号検索 郵便番号検索 駅名検索 その他</p> <p>送信</p>	<p>(b)</p> <p>顧客入力</p> <p><input type="text"/></p> <p>送信</p>	<p>(c)</p> <p>顧客一覧</p> <p>○○ ○○ △△ △△ ×× ××</p> <p>送信</p>
---	--	---

(d)

【図13】

<p>(a)</p> <p>納期検索</p> <p>商品名 <input type="text"/></p> <p>型式 <input type="text"/></p> <p>G/MまたはA/T <input type="text"/></p> <p>車体色 <input type="text"/></p> <p>送信</p>	<p>(b)</p> <p>該当車一覧</p> <p>AAA車 XXX A/T ホワイト BBB車 YYY A/T ブラック</p> <p>送信</p>	<p>(c)</p> <p>納期検索結果</p> <p>商品名 AAA車 型式 XXX A/T 車体色 ホワイト</p> <p>在庫 有 納期予定 001212</p>
---	--	--

【図8】



【図12】

クレジット 査

か性

か名

生年記号

大正:2

昭和:3

平成:4

生年月日

干番号

地番コード

Tel

所要資金 千円

支払回数 回

3

6

12

24

36

48

60

72

任意

返信先Tel

送信

【図11】

(a) 月々の支払い

支払い H12 08 08

実質年率 5.8%

資金 円

支払回数 3 回(選択)

回(任意)

ボーナス加算 YES

初回ボーナス加算 YES

ボーナス 円

月 千円

月 千円

送信

(b) 支払 2000年8月

資金 2,230,000円

手数料 125,000円

合計 2,355,000円

初回 300,024円

月々 40,418円 × 36回

ボーナス

8月100千円 × 3回

12月100千円 × 3回

最終2003年5月

実質年率5.60%

(c) 所要資金

支払い H12 08 08

実質年率 5.8%

月々 円

支払回数 3 回(選択)

回(任意)

ボーナス加算 YES

初回ボーナス加算 YES

ボーナス 円

月 千円

月 千円

送信

(d) 支払 2000年8月

資金 2,230,000円

手数料 125,000円

合計 2,355,000円

初回 300,024円

月々 40,418円 × 36回

ボーナス

8月100千円 × 3回

12月100千円 × 3回

最終2003年5月

実質年率5.60%

(e) 支払回数

支払い H12 08 08

実質年率 5.8%

資金 円

月々 円

ボーナス加算 YES

初回ボーナス加算 YES

ボーナス 円

月 千円

月 千円

送信

(f) 支払 2000年8月

資金 2,230,000円

手数料 125,000円

合計 2,355,000円

初回 300,024円

月々 40,418円 × 36回

ボーナス

8月100千円 × 3回

12月100千円 × 3回

最終2003年5月

実質年率5.60%

(g) ボーナス加算額

支払い H12 08 08

実質年率 5.8%

資金 円

支払回数 3 回(選択)

回(任意)

月々 円

初回ボーナス加算 YES

送信

(h) 支払 2000年8月

資金 2,230,000円

手数料 125,000円

合計 2,355,000円

初回 300,024円

月々 40,418円 × 36回

ボーナス

8月100千円 × 3回

12月100千円 × 3回

最終2003年5月

実質年率5.60%

【図15】

(a) 損害保険

〇〇会社

××会社

△△会社

送信

(b) XXX会社

商品A

商品B

送信

(c) XXX会社 商品A

基本補償内容

対人賠償

対物賠償

・

特約

△特約

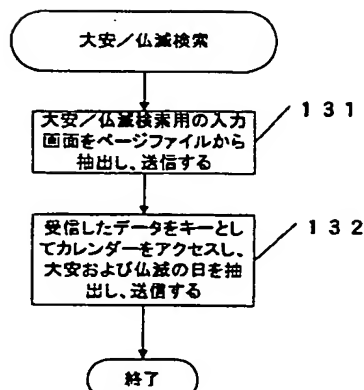
□特約

・

保険料試算

送信

【図22】



【図16】

(a) 中古車検索

車名 検索
 タイプ 検索
 排気量 検索

送信

(b) 該当車一覧

AAA車 XXX A/T
 4ドア 1500cc
 20000千円
 BBB車 YYY M/T
 4ドア 1500cc
 2500千円

送信

(c) 車両詳細情報

車名 AAA車
 タイプ XXX
 年式 YYY
 価格 20000千円
 走行距離 4,200km
 ミッション A/T
 車体色 ホワイト
 排気量 1500cc
 燃料 ガソリン
 装備品 エアコン
 パワステ
 パワーウィンドウ
 ステレオ
 サンルーフ
 エアバッグ
 ABS

【図17】

(a) 補助機能

消費税計算
 レート変換
 利率検索

送信

(b) 消費税計算

本体価格計算
 税込み価格
 円
 税込み価格計算
 本体価格
 円

送信

(c) 本体価格

本体価格
 2,100,000円
 消費税額
 105,000円
 合計
 2,205,000円

送信

(d) レート変換

実金→アドオン
 実質年率
 %
 支払回数
 回(選択)
 回(任意)

送信

(e) 実質年率

実質年率5.60%
 支払回数36回
 アドオン率8.87%

(f) 利率検索

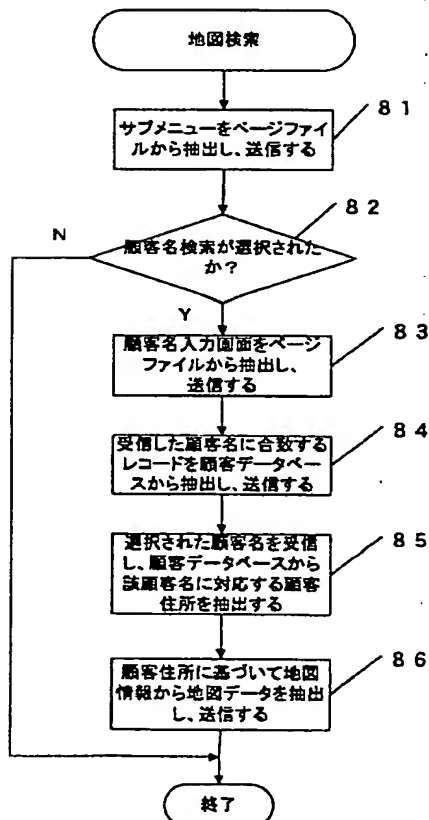
車名 検索
 支払回数
 回(選択)
 回(任意)

送信

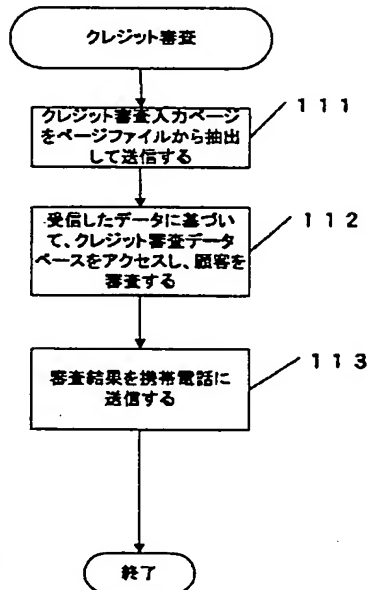
(g) 実質年率

省略時値
 5.6%
 BBB車 36回
 4.6%

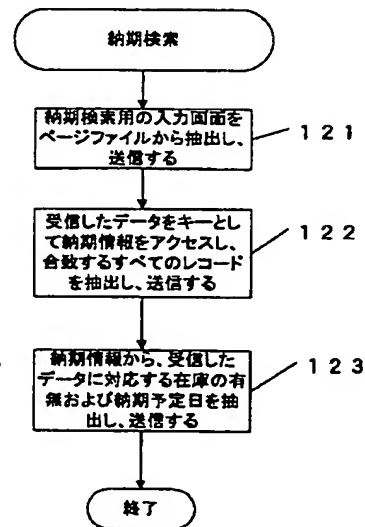
【図18】



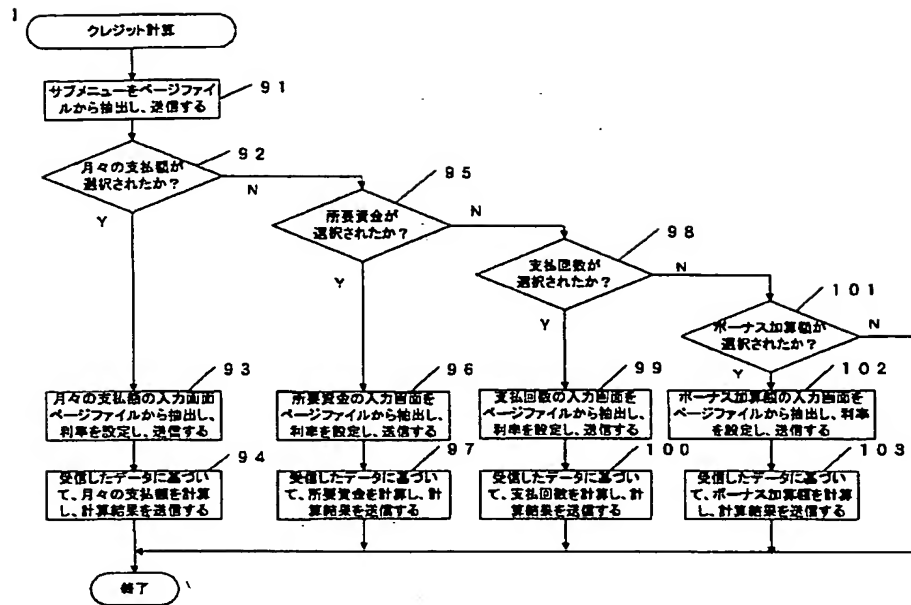
【図20】



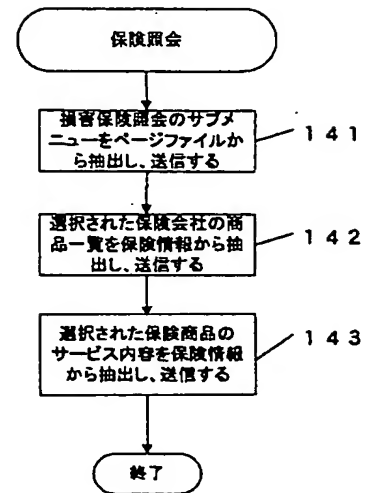
【図21】



【図 19】



【図 23】



【図 24】

